BIULETYN
Ministerstwa Budownictwa Przemysłowego

Warszawa, 1 października 1951 Nr 2 Poz. 14

TREŚĆ

OKÓLNIK MINISTRA BUDOWNICTWA PRZEMYSŁOWEGO

14.

OKÓLNIK NR 63 MINISTRA BUDOWNICTWA PRZEMYSŁOWEGO

z dnia 22 sierpnia 1951 r.

w sprawie zasad postępowania przy zgłaszaniu i ewidencjonowaniu reklamacji jakościowych.

W celu wprowadzenia jednolitych zasad postępowania przy zgłaszaniu reklamacji z tytułu jakości towaru oraz sposobu ewidencjonowania przez zakłady produkcyjne (dostawca) i jednostki nadrzędne (centralne zarządy lub jednostki równorzędne) zgłoszonych reklamacji, w związku z § 12 regulaminu premiowania pracowników kontroli technicznej, stanowiącego załącznik do zarządzenia Przewodniczącego Państwowej Komisji Planowania Gospodarczego Nr 222 z dnia 11 czerwca 1951 r. oraz w wykonaniu zarządzenia Przewodniczącego Państwowej Komisji Planowania Gospodarczego Nr 293 z dnia 31 lipca 1951 r. w sprawie zasad postępowania przy zgłaszaniu i ewidencjonowaniu reklamacji jakościowych ustalam, co następuje:

§ 1. 1. Wszystkie reklamacje z tytułu jakości towaru dotyczące artykułów obrotu towarowego powinny być zgłaszane przez zamawiających lub odbierających towary na specjalnych formularzach „Reklamacja" według wzoru R1 i R2, stanowiących załączniki Nr 1 i Nr 2 do okólnika.

2. Sposób wypełniania formularzy wymienionych w ust. 1 oraz ich obieg reguluje szczegółowo instrukcja Nr 1, stanowiąca załącznik Nr 5 do okólnika.

§ 2. 1. Postanowienia § 1 obowiązują wszystkie jednostki organizacyjne resortu budownictwa przemysłowego zamawiające lub odbierające towary, zarówno w przypadku odbioru towaru poza zakładem produkcyjnym, jak i przy odbiorze na terenie zakładu produkcyjnego przez specjalnie delegowanych do tego celu przedstawicieli jednostki zamawiającej lub odbierającej.

2. Centralne Zarządy i jednostki równorzędne ustalą w terminie do dnia 15 września 1951 r. w porozumieniu z Centralnym Zarządem Zaopatrzenia, w których przypadkach reklamację zgłaszać ma zamawiający, a w których odbiorca.

§ 3. 1. Reklamacje jakości wpływające do zakładów produkcyjnych (dostawców), działających w ramach resortu budownictwa przemysłowego (wytwórni prefabrykatów, tartaków, stolarni, parkieciarni, wytwórni materiałów izolacyjnych) i do nadzorujących je centralnych zarządów lub jednostek równorzędnych, powinny być niezwłocznie po otrzymaniu zaewidencjonowane w specjalnie do tego celu przeznaczonych dziennikach lub kartotekach, a mianowicie:

1) przez zakłady produkcyjne — w „Dziennikach reklamacji" według wzoru „DR", stanowiącego załącznik Nr 3 do okólnika,

2) przez centralne zarządy lub jednostki równorzędne — w „Kartotekach reklamacji" według wzoru KR", stanowiącego załącznik Nr 4 do okólnika.

2. Sposób wypełniania druków wymienionych w ust. 1 regulują szczegółowe instrukcje:

1) dla „Dziennika reklamacji" — „Instrukcja Nr 2", stanowiąca załącznik Nr 6 do okólnika,

2) dla „Kartoteki reklamacji" — „Instrukcja Nr 3", stanowiąca załącznik Nr 7 do okólnika.

3. Obowiązek prawidłowego prowadzenia reklamacji w zakładach produkcyjnych oraz w centralnych zarządach lub jednostkach równorzędnych nakłada się na komórki kontroli technicznej tych jednostek.

§ 4. Reklamacje zgłaszane po dniu 1 października 1951 r., niezgodne z zasadami wymienionymi w § 1, nie będą rozpatrywane przez dostawców.

§ 5. Druki, o których mowa w § 1 ust. 1 oraz w § 3 ust. 1 zainteresowane jednostki organizacyjne zamówią niezwłocznie w ilościach odpowiadających rzeczywistym potrzebom w Centrali Wydawniczej Druków, Warszawa, ul. Bielańska 18 lub w następujących oddziałach (punktach sprzedaży) tej Centrali:

1) Warszawa, ul. Dobra 28,
2) Łódź, ul. Kilińskiego 77,
3) Poznań, ul. Strzelecka 36,
4) Katowice, ul. Mielęckiego 3,
5) Kraków, ul. Rynek Główny 17.

§ 6. Ustalenia niniejsze wchodzą w życie z dniem 1 września 1951 r.

KIEROWNIK MINISTERSTWA **Dr Cz. Bąbiński**

egzemplarz przeznaczony

(nazwa i adres reklamującego)

Załącznik nr 1 do Okólnika
Nr 63 Min. Bud. Przem.
z dnia 22.8.51 r.

Numer rejestru względnie znak		
reklamującego	inst. pośredn.	przedsięb. produkc.

REKLAMACJA

Reklamacja niniejsza dotyczy niżej wymienionych wyrobów:

I Przezn.

a) Odbiorca	b) Rodzaj dostawy
	*) Krajowa Eksportowa

II Pochodzenie

a) Nazwa i adres Przed. Prod.	b) C. Z. P. (Zjednoczenie)	c) Nazwa instytucji pośredn. w dostawie oraz nr i data przydziału

III Artykuł

rodzaj

a) Nazwa	b) Norma, numer, nr katalogu znak, nr rysunku itp.

Partia (seria)

c) Nr partii	d) Data:		e) Specyfikacja (awizo)		f) Atest wzgl. Swiad. Odbioru	
			nr	data	nr	data
		produkcji				
		wysłania				
		odbioru				

g) Całość dost. partii		h) Część reklamowana		l) N-ry kontr. rekl. ar.
ilość jednostek (szt., kg m. itp.)	*) wartość w zł w/g cen niezm. bież.	ilość jednostek (szt., kg, m, itp.)	*) wartość w zł w/g cen niezm. bież.	

IV Dostawa

a) Rodzaj dostawy (transp.)	b) Stacja (miejsce) nadania)	c) Nr Nr wagonów	d) Nr listu przew.

V Zamów.

a) Zamawiający	b) Nr zamów.	c) Data zam.	d) Umowa wzgl. War. Techn.

VI 1) Powody reklamacji (wymienić poszcz. usterki i ilości)
2) Żądania klienta
3) Proponowany sposób i termin załatwienia

UWAGA:

Arkusz niniejszy jest wzorem druku formularza „R1" wykonanego w rzeczywistości w formacie A4. Zgodnie z § 1 ust. 2 oraz § 3 ust. 1 instrukcji nr 1 (załącznik nr 5) formularz niniejszy składa się z czterech jednobrzmiących arkuszy różniących się tylko kolorem, treścią nadruku na marginesie oraz cyfrą kolejną.

Arkusz oznaczony cyfrą 1 — kolor różowy, posiada nadruk na marginesie .... dla Przem. Produkcyjnego
„ „ „ 2 — „ seledynowy „ „ na marginesie .... dla CZP/Zjedn.
„ „ „ 3 — „ żółty „ „ na marginesie .... dla Inst. pośredniczącej w dostawie
„ „ „ 4 — „ biały „ „ na marginesie .... dla Reklamującego

Załączniki:

....
pieczęć i podpis reklamującego

*) niepotrzebne skreślić

Wzór „R1"

egzemplarz przeznaczony dla

Załącznik nr 2 do Okólnika
Nr 63 Min. Bud. Przem.
z dnia 22.8.51 r.

(nazwa i adres reklamującego)

Numery rejestru względnie znak		
reklamującego	inst. pośredn.	przed. prod.

REKLAMACJA

Reklamacja niniejsza dotyczy niżej wymienionych wyrobów:

egzemplarz przeznaczony dla

I Przezn.

a) O d b i o r c a	b) R o d z a j d o s t a w y
	*) Krajowa Eksportowa

II Pochodzenie

a) Nazwa i adres Przed. Prod.	b) C. Z. P. (Zjednoczenie)	c) Nazwa instytucji pośredn. w dostawie oraz nr i data przydziału

III A r t y k u ł

rodzaj

a) N a z w a	b) Norma, numer, nr katalogowy znak, nr rysunku itp.

P a r t i a (S e r i a)

c) Nr partii	d) D a t a:	e) Specyfikacja (awizo) nr	e) Specyfikacja (awizo) data	f) Atest wzgl. Świad. Odbioru nr	f) Atest wzgl. Świad. Odbioru data
	produkcji				
	wysłania				
	odbioru				

g) Całość dost. partii – ilość jednostek (szt., kg, m itp.)	g) Całość dost. partii – *) wartość w zł w/g cen niezm. bież.	h) Część reklamowana – ilość jednostek (szt., kg, m itp.)	h) Część reklamowana – *) wartość w zł w/g cen niezm. bież.	l) N-ry kontr. reklam.

IV Dostawa

a) Rodzaj dostawy (transp.)	b) Stacja (miejsce) nadania	c) Nr Nr wagonów	d) Nr listu przew.

V Zamów.

a) Zamawiający	b) Nr zamów.	c) Data zam.	d) Umowa wzgl. War. Techn.

VI 1) Powody reklamacji (wymienić poszczególne usterki i ilości)
2) Żądania klienta
3) Proponowany sposób i termin załatwienia.

U W A G A:
Arkusz niniejszy jest wzorem druku formularza »R 2« wykonanego w rzeczywistości w formacie A4.

Załączniki:

....
pieczęć i podpis reklamującego

*) niepotrzebne skreślić

Wzór »R2«

Załącznik Nr 3
do Okólnika Nr 63 Min. Bud. Przem.
z dnia 22.8.51 r.

DZIENNIK REKLAMACJI

L. p.	Rodzaj i numer (znak) reklamacji	Data wpływu	Reklamujący	Reklamacja dotyczy: artykuł lub część			Reklamacja dotyczy: partia (seria)					§ rub. 12 (11), rub. 10 (9)	Powody reklamacji	Decyzje: Jedn. nadrzędnych Min. CZP (Ekspoz.)			Decyzje: Przedsiębiorstwa produkcyjne			
								całość dostarcz.		część zareklam.					pismo otrzym.		pismo wysłano		dokonać potr. z premii	
				nazwa	norma, nr wzgl. znak	nr	data produkc. wzgl. dost.	szt., kg, mtr., ilość	wartość w zł (NB)	szt., kg, mtr.	wartość w zł (NB)			treść	data	znak (nr)	data	znak (nr)	wysokość w %	nazwisko wzgl. nr
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21

Wzór „DR"

Zakład

....

....

Załącznik Nr 4
do Okólnika Nr 63 Min. Bud. Przem.
z dnia 22.8.51 r.

KARTOTEKA REKLAMACJI

L. p.	Rodzaj i numer (znak) reklamacji	Data wpływu	Reklamujący	Reklamacja dotyczy: artykuł			Reklamacja dotyczy: partia (seria)					§ rub. 12 (11), rub. 10 (9)	Powody reklamacji	Decyzje: Jedn. nadrzędn. wzgl. przeds. prod.			Decyzje: CZP (Ekspoz.) wzgl. jedn. równ.		
								całość dostarcz.		całość zarekł.									
				nazwa	norma, nr wzgl. znak	nr	data produkc. wzgl. dost.	ilość (szt., kg, mtr.)	wartość w zł (NB)	ilość (szt., kg, mtr.)	wartość w zł (NB)			treść	data	znak (nr)	treść	data	znak
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Wzór „KR"

Załącznik Nr 5 do Okólnika
Nr 63 Ministra Budownictwa
Przemysłowego
z dnia 22 sierpnia 1951 r.

INSTRUKCJA NR 1

o sposobie wypełniania i obiegu formularzy „Reklamacji" R1 i R2.

ROZDZ. I.

POSTANOWIENIA OGÓLNE.

§ 1. 1. Do zgłaszania reklamacji służą formularze „R1 i R2".

2. Formularze „R1" wydane są w blokach po 100 sztuk, zawierających po 25 kompletów czterech jednobrzmiących egzemplarzy tych formularzy, z których każdy oznaczony jest odmiennym kolorem.

3. Formularze „R2" wydane są w postaci luźnych egzemplarzy koloru białego.

§ 2. 1. Zgłaszający reklamację obowiązany jest wypełnić komplet (4 egz). formularz „R1" i przesłać poszczególne egzemplarze kompletu zgodnie z nadrukiem umieszczonym na lewym marginesie;

2. Formularze „R2" wypełnia się w dowolnej ilości zależnie od potrzeb wewnętrznych reklamującego, tj. działów dla finansowych działów zbytu itp. jak również jako egzemplarze dla jednostek nadrzędnych.

§ 3. 1. Każdy z 4-ch formularzy „R1", stanowiących komplet, oznaczony jest na dole lewego marginesu kolejnym numerem od 1 do 4.

2. Formularze „R1" i „R2" podzielone są na sześć zasadniczych części z których każda oznaczona jest cyfrą rzymską (I — VI).

3. Każda z części formularza, o których mowa w ust. 2 podzielona jest na odpowiednie rubryki oznaczona małymi literami.

§ 4. Treść samego formularza może być niejednokrotnie niewystarczająca dla dokładnego określenia istoty reklamacji, tj. może nie wyczerpywać całego potrzebnego materiału i dlatego wszelkie niezbędne dokumenty (protokoły, dowody itp.) powinny być załączone w postaci załączników, których

rodzaj i ilość powinna być wpisana w dolnej lewej części formularza (część VI).

ROZDZ. II.
SPOSÓB WYPEŁNIANIA FORMULARZA

§ 5. Komplet formularzy „R1“ wraz z dołączonymi w dowolnej ilości w razie potrzeby formularzami „R2“ wypełnia się przez kalkę pismem maszynowym lub czytelnym pismem ręcznym w sposób następujący:

1. w lewej górnej części formularza (w ramce obwiedzionej grubą linią) wpisuje się nazwę i adres reklamującego;
2. w prawym górnym rogu formularza wpisuje się miejsce i datę wystawienia reklamacji;
3. w prawym górnym rogu formularza, we właściwym miejscu trzyokienkowej ramki wpisuje się numer (znak) rejestru reklamującego.

§ 6. Część I formularza — przeznaczona jest do podania danych co do przeznaczenia danego artykułu, a mianowicie:

1) rubr. I-a — nazwy oraz adresu odbiorcy, dla którego przeznaczony był dany artykuł (przy reklamacjach eksportowych odbiorca zagraniczny;
2) rubr. I-b — rodzaju dostawy (niepotrzebne skreślić).

§ 7. Część II formularza — przeznaczona jest do podania danych co do pochodzenia artykułu, a mianowicie:

1) rubr. II-a — nazwy przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego:
2) rubr. II-b — nazwy właściwego centralnego zarządu (lub jednostki równorzędnej), nadzorującego przedsiębiorstwa (zakład) produkcyjne;
3) rubr. II-c — nazwy i adresy instytucji pośredniczącej w danej dostawie, jak również ewentualnych numerów i dat przydziału.

§ 8. W przypadku dostawy z udziałem instytucji pośredniczącej właściwej branżowo centrali handlowej lub innej instytucji, gdyby reklamującemu nie było znane przedsiębiorstwo (zakład) produkcyjne oraz właściwy centralny zarząd, wówczas wypełnia on tylko rubrykę IX—c (patrz § 7 pkt. 3). tj. nazwę i adres instytucji pośredniczącej.

§ 9. Część III formularza — przeznaczona jest do podania danych co do samego artykułu reklamowanego. W odpowiednich rubrykach tej części formularza wpisuje się:

1) rubr. III-a — nazwę danego artykułu (wyrobu), określającą go jednoznacznie;
2) rubr. III-b — odpowiednią normę, znak lub numer odpowiadający nazwie danego artykułu;
3) rubr. III-c — numer tej partii dostarczonych artykułów, która jest całkowicie lub częściowo reklamowana;
4) rubr. III-d — odpowiednie daty, przy czym datę produkcji w tym przypadku o ile jest ona znana reklamującemu, tj. o ile w sposób wyraźny została stwierdzona w odpowiednich dokumentach bądź też na samym artykule;
5) rubr. III-c — numer oraz datę wystawienia specyfikacji wysyłkowej, za którą dana partia artykułów została przesłana;
6) rubr. III-f — numer oraz datę atestu (świadectwo odbioru), jaki został wystawiony przez wytwórcę (dostawcę) dla danej partii artykułów (o ile artykuły te nie są odpowiednio znakowane na każdej jednostce produktu);
7) rubr. III-g — ilość oraz wartość w złotych wg cen niezmiennych lub bieżących (niepotrzebne skreślić) całej dostarczonej partii artykułów (podanej w rubrykach III-c, d, e, f, formularza, patrz pkt. 3), 4), 5) i 6) niniejszego paragrafu);
8) rubr. III-h — analogicznie jak w rubryce III-g (patrz pkt. 7), tylko co do reklamowanej części partii;
9) rubr. III-i — numery kontrolne (znaki Kontroli Technicznej) znajdujące się na artykułach reklamowanych w celu przyśpieszenia załatwienia reklamacji przez przedsiębiorstwo (zakład) produkcyjne.

§ 10. Część IV formularza — przeznaczona jest do podania danych związanych z dostawą reklamowanej partii, a mianowicie:

1) rubr. IV-a — rodzaju dostawy (jak np. transport wodny, samochodowy kolejowy itp.);
2) rubr. IV-b — stacji kolejowej lub miejsce nadania przesyłki;
3) rubr. IV-c — numerów wagonów kolejowych, w przypadku zaś dużej ilości tych numerów, należy je wymienić na oddzielnym załączniku, a w omawianej rubryce podać „ — wg zał. Nr......“;
4) rubr. IV-d — numery listu przewozowego.

§ 11. Część V formularza — przeznaczona jest do podania danych związanych z zamówieniem, a mianowicie:

1) rubr. V-a — nazwy instytucji (lub osoby), która dokonała zamówienia;
2) rubr. V-b — numeru zamówienia;
3) rubr. V-c — daty zamówienia;
4) rubr. V-d — umowy lub warunków technicznych, na podstawie których dokonano zamówienia (np. „Umowa z dnia....“ lub „Warunki Techn. Nr.....“), w razie potrzeby należy załączyć odpisy wymienionych dokumentów, podając w omawianej rubryce — „Umowa z dnia....... stanowiąca załącznik Nr.......“.

§ 12. 1. Część VI formularza — przeznaczona jest dla dokładnego opisu reklamacji, tj. do podania wszelkich dodatkowych danych i wyjaśnień nieprzewidzianych w rubrykach poprzednich 5-ciu części formularza. Przede wszystkim należy w tej części podać dokładnie powody reklamacji, tj. należy wymienić usterki i niedokładności reklamowanych artykułów.

2. W przypadku o ile stwierdzone usterki i niedokładności nie są wspólne dla wszystkich reklamowanych jednostek, wówczas wymieniając poszczególne usterki należy jednocześnie podać ilość jednostek reklamowanego artykułu, których te usterki dotyczą.

Przykład:

Całość dostarczonej partii pewnych artykułów wynosiła 1000 szt. o wartości 2000 zł wg cen niezmiennych (rubr. III-g, patrz § 9 pkt. 7).

Z powyższej partii zostało zareklamowanych 150 sztuk o wartości 300 zł. wg cen niezmiennych (rubr. III-h, patrz § 9 pkt. 8). Opisując powody reklamacji w części VI formularza, należy podać:

a) w 50 sztukach stwierdzono nieodpowiednią twardość, a mianowicie twardość wynosi 52—55 Ro zamiast żądanej minimum 62 Ro;
b) w 72 sztukach otwory wykonano za luźne, dopuszczalna górna odchyłka 0,1 mm, wykonano natomiast 0,5 + 0,7 mm;
c) w 28 sztukach grubość przedmiotu jest niewłaściwa — dopuszczalna dolna odchyłka 0,2 mm, wykonano natomiast 0,4 — 0,5 mm.

3. Podawanie powodów reklamacji ogólnikowo („niedobre“, „złe“ itd.), jest niedopuszczalne, gdyż utrudnia właści-

we załatwienie reklamacji, zmusza do zbędnej korespondencji oraz wpływa na przedłużenie terminu załatwienia.

4. Poza wszelkimi wyczerpującymi danymi co do powodów reklamacji, należy w części VI formularza podawać wszelkie inne wyjaśnienia związane z reklamacją, a mianowicie: żądania klienta, proponowany sposób oraz ewentualny termin załatwienia itp.

5. W przypadku gdyby ta część formularza okazała się niewystarczająca do podania wszystkich niezbędnych wyjaśnień, wówczas można do tego celu wykorzystać odwrotną stronę formularza, lub poszczególne punkty opracować oddzielnie w postaci załączników.

§ 13. Mogą powstać przypadki, że treść rubryki: I-a (patrz § 6 pkt. 1), II-c, (patrz § 7 pkt. 3), V-a (patrz § 11 pkt. 1) oraz treść zawarta w ramce obwiedzionej grubą linią w lewej górnej części formularza (patrz § 5 pkt. 1) będą identyczne.

ROZDZIAŁ III.

OBIEG FORMULARZY.

§ 14. Po całkowitym wypełnieniu kompletu formularzy „R1" poszczególne jego egzemplarze (Nr 1—4, patrz § 3 pkt. 1) powinny być przesłane jednocześnie wg właściwego ich przeznaczenia uwidocznionego na lewym marginesie każdego z tych formularzy.

§ 15. Zależnie do rodzaju dostawy odróżnia się trzy zasadnicze rodzaje obiegu formularzy, a mianowicie:

1. dostawa krajowa bezpośrednia (gdy reklamujący jest bezpośrednim odbiorcą;
   a) po wypełnieniu formularzy (tylko Nr 1, 2 i 4), reklamujący (odbiorca) przesyła formularz Nr 1 do właściwego przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego, formularz Nr 2 — do właściwego centralnego zarządu (lub jednostki równorzędnej) nadzorującego dane przedsiębiorstwo (zakład) produkcyjne, formularz Nr 4 pozostaje w aktach reklamującego;
   b) formularz Nr 3 może być wykorzystany dla potrzeb wewnętrznych reklamującego;
2. dostawa krajowa pośrednia (przy współudziale instytucji pośredniczącej w dostawie);
   a) po wypełnieniu formularzy (Nr 1, 2, 3 i 4), reklamujący (odbiorca) przesyła trzy formularze (Nr 1, 2 i 3) do instytucji pośredniczącej w dostawie wymienionej w rubr. II-c, (patrz § 7 pkt. 3) pozostawiając formularz Nr 4 w swoich aktach;
   b) instytucja pośrednicząca w dostawie po otrzymaniu wymienionych w pkt. a) trzech formularzy, wypełnia rubryki II-a i II-b (patrz § 7 pkt. 1) i 2) o ile nie były wypełnione przez reklamującego zaopatruje wszystkie formularze w swój numer rejestru (lub znak we właściwym miejscu trzyokienkowej ramki) i przesyła formularze Nr 1 i Nr 2 wg ich właściwego przeznaczenia, pozostawiając formularz Nr 3 w swoich aktach;
   c) w przypadku gdyby reklamujący (odbiorca) z jakichkolwiek powodów nie był w stanie sam wypełnić formularzy, lecz zgłosił reklamację do instytucji pośredniczącej w inny niż obowiązujący sposób, wówczas obowiązek wypełniania formularzy ciąży na instytucji pośredniczącej.

§ 16. Reklamującym z ramienia placówek handlu uspołecznionego (Powszechne Domy Towarowe, Miejski Handel Detaliczny, Spółdzielnie Spożywców itp.), w rozumieniu niniejszej instrukcji — są władze naczelne (dyrekcje) tych placówek i do ich obowiązków należy zgłaszanie reklamacji zgodnie z zasadami niniejszej instrukcji. Instytucje te powinny opracować regulaminy wewnętrzne dla podległych punktów sprzedaży detalicznej (sklepów), które określałyby sposoby zbierania, rejestrowania i przesyłania reklamacji zgłaszanych przez klientów w poszczególnych punktach sprzedaży (wewnętrzne uproszczone formularze lub książki reklamacyjne).

§ 17. Przy wszelkiej korespondencji związanej z każdą reklamacją, należy bezwzględnie powoływać się na właściwy numer (znak) rejestru (patrz Rozdz. II § 5, pkt. 3).

§ 18. Formularze Reklamacji (R1 i R2) zależnie od potrzeb mogą być traktowane jako „poufne".

Załącznik Nr 6 do Okólnika
Nr 63 Ministra Budownictwa
Przemysłowego
z dnia 22 sierpnia 1951 r.

INSTRUKCJA Nr 2

o sposobie prowadzenia Dziennika Reklamacji („DR") przez przedsiębiorstwa (zakłady produkcyjne dostawców).

ROZDZIAŁ I.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Do ewidencjonowania wszystkich reklamacji zewnętrznych zarówno krajowych jak i eksportowych, nadesłanych na formularzach „R1" (§ 1 zarządzenia) służy Dziennik Reklamacji („DR").

2. Dziennik Reklamacji przed oddaniem go do użytku powinien być przesznurowany, a końce sznurka powinny być zalakowane z odciśnięciem w laku pieczęci przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego. Poniżej tej pieczęci należy umieścić klauzulę stwierdzającą ilość ponumerowanych stron oraz miejsce i datę założenia dziennika; pod klauzulą powinien być umieszczony podpis dyrektora i pieczęć przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego: np. Dziennik niniejszy zawiera 100 stron ponumerowanych i przesznurowanych od 1 do 100. Warszawa, dnia . . . . 195 . . . r.

Podpis — Pieczęć Przedsiębiorstwa

3. Każda ze stron Dziennika Reklamacji jest podzielona na dwie zasadnicze części, a mianowicie:

1. Część I — rejestracyjną — zawierającą rubryki od 1 do 14.
2. Część II — wynikową — zawierającą rubryki od 15 do 21.

§ 2. Za prawidłowe prowadzenie Dziennika Reklamacji odpowiedzialny jest kierownik komórki Kontroli Technicznej danego przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego.

ROZDZIAŁ II.

SPOSÓB PROWADZENIA DZIENNIKA REKLAMACJI

§ 3. **Po nadejściu reklamacji do przedsiębiorstwa (za**kładu) produkcyjnego, powinna być bezzwłocznie przekazana prowadzącemu Dziennik Reklamacji w celu jej zaewidencjonowania, tj. wypełnienia rubryk 1—14 (§ 1 ust. 3 pkt. 1) bez względu na to, jaki będzie dalszy przebieg jej załatwienia.

§ 4. Rubryki 1—14, o których mowa w § 3, wypełnia się (z wyjątkiem rubryk 1, 3 i 13) na podstawie danych z odpowiednich rubryk formularza reklamacji „R1", wpisując kolejno w odpowiednie rubryki Dziennika Reklamacji:

1. rubr. 1 — L. p. jako numer porządkowy wpływu reklamacji;
2. rubr. 2 — rodzaj dostawy zgodnie z rubr. I-b, numer (znak) rejestracyjny reklamującego i ewent. instytucji pośredniczącej z odpowiednich okienek w trzyokienkowej ramce w prawym górnym rogu formularza „R1";
3. rubr. 3 — datę wpływu reklamacji do przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego;
4. rubr. 4 — wg treści w grubo obwiedzionej ramce w lewym górnym rogu formularza „R1";

5. rubr. 5 — wg treści rubryki III-a;
6. rubr. 6 — wg treści rubryki III-b;
7. rubr. 7 — wg treści rubryki III-c;
8. rubr. 8 — wg treści rubryki III-d nadmieniając — „produkcja" I-b „podstawa";
9. rubr. 9 — wg treści rubryki III-g (część lewa);
10. rubr. 10 — wg treści rubryki III-g (część prawa) dodając ponad cyfrą symbol „N" lub „B", tj. w jakich cenach podano wartości (niezmienne lub bieżące);
11. rubr. 11 — 12 — wg treści rubryki III-h analogicznie, jak rubryki 9 i 10;
12. rubr. 13 — jest to procentowy stosunek wynikający z podzielenia danych zawartych w rubryce 12/11 przez dane z rubryki 10/9;
13. rubr. 14 — skrócone charakterystyczne dane z rubryki VI formularza „R1".

§ 5. Po wypełnieniu części I (rejestracyjnej) Dziennika Reklamacji i zaopatrzenia nadesłanego formularza reklamacji „R1" w numer (znak) rejestru przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego w ostatnim okienku trzyokienkowej ramki w prawym górnym rogu formularza „R1", przekazuje się reklamację do dalszego jej załatwienia wg przewidzianego w danym przedsiębiorstwie (zakładzie) produkcyjnym toku postępowania.

§ 6. Po całkowitym zakończeniu toku postępowania w przedsiębiorstwie (zakładzie) produkcyjnym i po powzięciu decyzji o słuszności reklamacji, wypełnia się rubryki 15—21 (§ 1 ust. 3 pkt. 2), zależnie od rodzaju decyzji oraz od tego przez kogo dana decyzja została powzięta.

§ 7. **Jeżeli słuszność reklamacji została całkowicie uznana przez przedsiębiorstwo (zakład) prukcyjny, wówczas:**
1. w rubryce 18 — wpisuje się datę pisma zawiadamiającego o powziętej decyzji;
2. w rubryce 19 — wpisuje się numer tego pisma skierowanego:
   a) do właściwego centralnego zarządu (lub jednostki równorzędnej) oraz
   b) do reklamującego (lub instytucji pośredniczącej), zawiadamiającego o powziętej decyzji;
3. w rubryce 20 — wpisuje się wysokość procentu, potrąceń, nałożonych na winnych zaistnienia danej reklamacji pracowników Kontroli Technicznej, zgodnie z § 4 ust. 4 pkt. b) i c) lub § 5 „Regulaminu premiowania pracowników kontroli technicznej" stanowiącego załącznik do zarządzenia Przewodniczącego Państwowej Komisji Planowania Gospodarczego nr 222 z dnia 11.VI. 51 r.;
4. w rubryce 21 — podaje się nazwisko lub numery kontrolne pracowników Kontroli Technicznej, którym dokonano potrąceń wykazanych w rubryce 20 (pkt. 3).

§ 8. **Jeżeli słuszność reklamacji została uznana przez przedsiębiorstwo (zakład) produkcyjny, częściowo lub nie została w ogóle uznana wówczas:**
1. rubryki 18 i 19 — wypełnia się analogicznie, jak w § 7 pkt. 1. i 2.;
2. po otrzymaniu potwierdzenia stanowiska przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego lub zmiany decyzji przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego przez centralny zarząd (jednostkę równorządną) lub właściwe ministerstwo, wpisuje się:
   a) w rubryce 15 — decyzję oraz jednostkę, która tę decyzję wydała np. (uznane — centralny zarząd uznano częściowo — ministerstwa) itp.;
   b) w rubryce 16 — datę pisma, otrzymanego z daną decyzją;
   c) w rubryce — numer (znak) otrzymanego pisma;
   d) rubryki 20 i 21 — (w przypadku decyzji pozytywnej) **wypełnia się analogicznie, jak w § 7 pkt. 3. i 4.**

§ 9. Treść w rubrykach: 11, 12 i 13 części reejstracyjnej i w rubrykach: 15, 16, 17, 18 i 19 części wynikowej (§ 1 ust. 3) należy pisać w górnej części tych rubryk, rezerwując miejsce na ewentualne później mogące nastąpić zapisy.

§ 10. W przypadku częściowego uznania słuszności reklamacji, decyzję tę należy wpisać czerwonym atramentem pod poprzednio dokonanym zapisem w następujący sposób:
1. w rubryce 11 — ilość uznanych jednostek;
2. w rubryce 12 — wartość uznanych jednostek;
3. w rubryce 13 — zmieniony stosunek procentowy.

§ 11. Treść rubryk 20 i 21 (§ 7 pkt. 3. i 4.) służy jako materiał do zestawień miesięcznych potrąceń, dokonywanych poszczególnym pracownikom kontroli technicznej z tytułu reklamacji zewnętrznych, potrącenia z tytułu reklamacji wewnętrznych należy sumować z Książki potrąceń za reklamacje wewnętrzne zgodnie z § 4 ust. 3 „Regulaminu premiowania pracowników kontroli technicznej", stanowiącego załącznik do zarządzenia Przewodniczącego Państwowej Komisji Planowania Gospodarczego nr 222 z dnia 11.VI. 1951 r.).

§ 12. Formularze reklamacji, jak również wszelkie pisma związane z daną reklamacją (całość sprawy), powinny być grupowane w odpowiednich teczkach zaopatrzonych właściwym numerem rejestracyjnym.

§ 13. Dziennik Reklamacji, jak również teczki, o których mowa w § 12, zawierające całość spraw dotyczących poszczególnych reklamacji, powinny być w taki sposób prowadzone i przechowywane, żeby w każdej chwili na ich podstawie można odtworzyć przebieg załatwienia każdej reklamacji.

Załącznik Nr 7 do Okólnika
Nr 63 Ministra Budownictwa
Przemysłowego
z dnia 22 sierpnia 1951 r.

INSTRUKCJA Nr 3
o sposobie prowadzenia Kartoteki Reklamacji („KR") przez centralne zarządy (lub inne jednostki równorzędne).

ROZDZIAŁ I
POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. 1. Kartoteki Reklamacji (analogicznie jak Dzienniki Reklamacji w przedsiębiorstwach (zakładach) produkcyjnych, § 3 ust. 1, pkt. 2 okólnika powinny być prowadzone na podstawie nadesłanych formularzy reklamacji „R1".

2. Kartoteka Reklamacji ma za zadanie umożliwienie śledzenia przez centralny zarząd (lub równorzedną jednostkę nadrzędną) ilości, ważności oraz terminów przebiegu reklamacji w nadzorowanych przez niego przedsiębiorstwach (zakładach) produkcyjnych.

3. Materiały uzyskane z Kartoteki Reklamacji powinny służyć do sprawdzania i oceny pracy komórek Kontroli Technicznej w poszczególnych przedsiębiorstwach (zakładach) produkcyjnych, a potem powinny służyć również jako materiały przy ustalaniu wysokości premii poszczególnych komórek Kontroli Technicznej w tych przedsiębiorstwach.

4. Każdy egzemplarz Kartoteki Reklamacji jest podzielony na dwie zasadnicze części:
1) część I — rejestracyjną, zawierającą rubryki od 1 do 14;
2) część II — wynikową, zawierającą rubryki od 15 do 20.

§ 2. Za prawidłowe prowadzenie oraz za wiarogodność zapisów w Kartotece Reklamacji, odpowiedzialny jest kierownik komórki Kontroli Technicznej centralnego zarządu (lub jednostki równorzędnej).

ROZDZIAŁ II.
SPOSÓB PROWADZENIA KARTOTEKI REKLAMACJI

§ 3. Dla każdego z nadzorowanych przedsiębiorstw (zakładów) produkcyjnych zakłada się odrębną kartotekę, wpi-

sując w jej lewym górnym rogu nazwę lub numer przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego, w prawym zaś górnym rogu — numer kolejny oraz ilość ogólną kart dla danego przedsiębiorstwa (ilość ta jest zmienna w miarę dodawania nowych kart).

§ 4. Po nadejściu reklamacji do centralnego zarządu (lub jednostki równorzędnej), powinna ona być bezzwłocznie przekazana prowadzącemu Kartotekę Reklamacji w celu zaewidencjonowania, tj. wypełnienia rubryk 1 — 14 (§ 1 ust. 4 pkt. 1) bez względu na to, jaki będzie dalszy przebieg jej załatwienia.

§ 5. Rubryki 2, 4 — 12 i 14 kartoteki wypełnia się na podstawie danych z odpowiednich rubryk formularza reklamacji „R1", wpisując kolejno w odpowiednie rubryki Kartoteki Reklamacji:

1. rubr. 1 — Lp. jako numer porządkowy wpływu reklamacji;
2. rubr. 2 — rodzaj dostawy zgodnie z rubr. 1 — b, numer (znak) rejestracyjny reklamującego i ewent. instytucji pośredniczącej z odpowiednich okienek w trzyokienkowej ramce w prawym górnym rogu formularza „R1";
3. rubr. 3 — datę wpływu reklamacji do centralnego zarządu (lub jednostki równorzędnej);
4. rubr. 4 — wg treści w grubo obwiedzionej ramce w lewym górnym rogu formularza „R1";
5. rubr. 5 — wg treści rubryki III-a;
6. rubr. 6 — „ „ „ III-b;
7. rubr. 7 — „ „ „ III-c;
8. rubr. 8 — „ „ „ III-d, nadmieniając — (produkcja lub dostawa);
9. rubr. 9 — wg treści rubryki III-g (część lewa);
10. rubr. 10 — „ „ „ III-g (część prawa) dodając ponad cyfrą symbol „N" lub „B", tj. w jakich cenach podano wartość (niezmienne lub bieżące);
11. rubr. 11 i 12 — wg treści rubryki III-h analogicznie jak rubr. 9 i 10;
12. rubr. 13 — jest to procentowy stosunek wynikający z podzielenia danych zawartych w rubryce 12 (11) przez dane z rubr. 10 (9);
13. rubr. 14 — skrócono charakterystyczne dane z rubryki VI formularza „R1".

§ 6. Rubryki 15 — 20 (§ 1, ust. 4, pkt. 2) wypełnia się po otrzymaniu decyzji przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego co do sposobu załatwienia reklamacji. Zależnie od rodzaju tej decyzji odróżnia się trzy zasadnicze sposoby dalszego postępowania.

§ 7. **Jeżeli słuszność reklamacji została całkowicie uznana przez przedsiębiorstwo (zakład) produkcyjne (decyzja pozytywna), wówczas:**

a) w rubryce 15 — wpisuje się treść decyzji („uznano — przedsiębiorstwo prod.");
b) w rubryce 16 — datę;
c) w rubryce 17 — znak (numer) pisma przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego z jego decyzją.

2. Po wypełnieniu rubryk, o których mowa z ust. 1, sprawę reklamacji należy uważać za zakończoną. W przypadku, gdyby centralny zarząd (lub jednostka równorzędna) po otrzymaniu formularza reklamacji „R1" i zarejestrowaniu go, miał zastrzeżenia co do słuszności reklamacji (na podstawie dokładniejszych danych, niż to, które może posiadać przedsiębiorstwo produkcyjne), wówczas bezzwłocznie po zarejestrowaniu reklamacji powinien on (centralny zarząd) nawiązać kontakt z przedsiębiorstwem (zakładem) produkcyjnym, uprzedzając wydanie decyzji przez przedsiębiorstwo.

§ 8. 1. **Jeżeli słuszność reklamacji została uznana przez przedsiębiorstwo (zakład) produkcyjne częściowo, lub nie została uznana całkowicie (decyzja negatywna), wówczas:**

rubryki 15, 16 i 17 — wypełnia się analogicznie, jak w § 7, ust. 1 (wpisując odpowiednią treść decyzji w rubryce 15).

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, do obowiązków centralnego zarządu należy **każdorazowe dokładne rozpatrzenie** słuszności decyzji przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego, zmiana tej decyzji w razie stwierdzenia jej niesłuszności lub zaakceptowania jej.

3. Zmiana decyzji przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego obowiązuje centralny zarząd nawet w tym przypadku, gdy odbiorca (reklamujący) nie wniósł sprzeciwu na decyzję negatywną przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego.

4. W przypadku negatywnej decyzji przedsiębiorstwa (zakładu) produkcyjnego przez centralny zarząd, należy:

1) w rubryce 18 — wpisać treść decyzji centralnego zarządu (lub jednostki równorzędnej);
2) w rubryce 19 i 20 — wpisać odpowiednią datę i znak własnego pisma.

§ 9. 1. **Jeżeli słuszność reklamacji nie została uznana przez przedsiębiorstwo (zakład) produkcyjny ani przez centralny zarząd, natomiast odbiorca (reklamujący) wnosi sprzeciw od obydwu tych decyzji, wówczas:**

we wszystkich tego rodzaju przypadkach spornych, jak również w przypadkach reklamacji o specjalnym znaczeniu, które zostały przez centralny zarząd (lub jednostkę równorzędną) przekazane do nadzorującego go ministerstwa, decyduje po odpowiednim zbadaniu — Departament Produkcji Materiałów Budowlanych M. B. Przem.

2. Po otrzymaniu przez centralny zarząd (lub jednostkę równorzędną) decyzji ministerstwa, o której mowa w ust. 1, należy:

1) w rubryce 15 — wpisać treść decyzji ministerstwa („uznano — min" lub „nie uznano — min");
2) w rubryce 16 — datę;
3) w rubryce 17 — znak (numer) pisma ministerstwa z jego decyzją.

§ 10. W przypadku rozbieżności zdań pomiędzy resortami odnośnie słuszności reklamacji — decyduje orzeczenie Komisji Arbitrażowej.

§ 11. Treść w rubrykach 11, 12 i 13 części rejestracyjnej i w rubrykach 15, 16, 17, 18 i 19 części wynikowej (§ 12, ust. 4) należy pisać w górnej części tych rubryk, rezerwując miejsce na ewentualnie później mogące nastąpić zapisy.

§ 12. W przypadku częściowego uznania słuszności reklamacji, decyzję tę należy wpisać czerwonym atramentem pod poprzednio dokonanym zapisem w następujący sposób:

1. w rubryce 11 — ilość uznanych jednostek;
2. w rubryce 12 — wartość uznanych jednostek;
3. w rubryce 13— zmieniony stosunek procentowy.

§ 13. Formularze reklamacji, jak również wszelkie pisma związane z daną reklamacją (całość sprawy), powinny być grupowane w odpowiednich teczkach zaopatrzonych właściwym numerem rejestracyjnym.

§ 14, Kartoteka Reklamacji, jak również teczki, o których mowa w § 13, zawierające całość spraw dotyczących poszczególnych reklamacji, powinny być w taki sposób prowadzone i przechowywane, żeby w każdej chwili na ich podstawie można byłoby odtworzyć przebieg załatwienia każdej reklamacji.

Adres Redakcji i Administracji: Ministerstwo Budownictwa Przemysłowego. Gabinet Ministra, Warszawa, ul. Krucza 24/26
Tel. 636-80, wewn. 307, pok. 123

Druk LSW nr 1. W-wa, Al. Jerozolimskie 123. Zam. Nr 4527 z dn. 10.X.51. Nakład 4.100. Ukończono 12.X.51. 2-B-45368.